

指定管理者評価シート

事業名	札幌市都市公園維持管理業務	所管課(電話番号)	建設局みどりの推進部みどりの管理課 (211-2536)
-----	---------------	-----------	---------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	百合が原公園	所在地	札幌市北区百合が原公園210番地
告示年月日	昭和58年7月15日	面積	253,816㎡
公園種別	総合公園		
目的	都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資すること。		
事業概要	百合が原公園の維持管理及び運営(園内の維持管理、管理事務、園内の安全確保に関する業務)		
主要施設	世界のユリ広場、世界の庭園、遊戯広場、都市緑化植物園、温室、リリートレイン		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人札幌市公園緑化協会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募		
	非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数:1		
	複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	公園維持管理業務、有料公園施設(温室、世界の庭園、リリートレイン)運営(利用料金制度)		
3 評価単位	施設数:1		
	複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成28年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>当公園の効果的な管理運営を目指して、緑化協会の「理念」と運営方針に掲げる「公益性5つのK」を基とした、以下の『基本方針』を策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高める。 ▼ 関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映に努め、開かれた管理運営による、安全で安心、快適な利用環境を提供する。 ▼ 資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供する。 ▼ コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸機関との連携を強化し、資源の積極的な活用を図り、集いの場としての魅力を高める。 ▼ 都市における多様な環境圧の下、みどりのオープンスペースとしての存在効果を高める。 <p>また、札幌の快適な都市環境を推進する上で、百合が原公園を『花と緑の活動拠点』と位置づけ、以下を重点基本方針として策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 花と緑の活動拠点としての活動の拡充を図る。 ▼ 公園での環境活動を拡充する。 ▼ 地域・市民とともに、百合が原公園の公園文化を育てます。 	<p>公園の設置目的に沿って、公園の価値を高めるための基本方針の策定を行った。</p> <p>また、緑の基本計画に沿って、公園の特徴を活かした百合が原公園ならではの地域コミュニティの活性化とともに緑の普及・啓発を目的として、重点基本方針を策定した。</p> <p>また、基本方針に基づいて業務計画を策定し、実施においては、日常的に評価改善を行っていると捉えている。</p>	<table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; background-color: #ff0000; color: white;">B</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">C</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D</td> </tr> </table> <p>適正に策定されているものと判断します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼スタッフへの平等利用に関する教育指導の徹底
接遇講習、未受講者のバリアフリー講習を実施し、スタッフの平等利用に関する意識・技術の向上を図った。
- ▼平等利用を阻害する違法・不正行為
ペットの放し飼い、ゴルフ、花火、火気の使用など等の行為に対して、巡回・指導を計画通り実施した。
- ▼平等利用のための各種取組み
車いす15台の配置、英語・中国語のパンフレット作成・配置、授乳室の設置とミルクのお湯の提供等について、計画通りに実施した。
- ▼札幌市と連携しリードをつないで楽しくお散歩キャンペーンを実施し、愛犬家のマナー向上を図った。

計画に沿って、スタッフの教育、巡回対応等を行った。夏期に、芝生内への犬の放し飼いについての苦情が発生し、利用者間同士でトラブルとなったが、愛犬家と粘り強く協議して改善を図った。また、車椅子の貸し出しについては、緑のセンターが休館日の際、管理事務所での貸し出し対応を継続して実施し、トラブルなく平等利用の確保に努めたことを評価する。

適正に取組がなされているものと判断します。
トラブルを起こした犬の飼い主への早朝からの毅然とした対応に感謝しております。
引き続き適正な運用を続けてください。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼北海道環境マネジメントシステムを運用し、EMSの目的・目標の達成に向けて取り組んだ。EMS研修を年1回(4月)実施するとともに、環境目標について、毎月の測定結果の貼り出しと、ミーティング時に進捗状況の情報共有を図った。
- ▼電気使用量を、平成27年度実績を上回らない。
(結果:平成27年度比110%)
- ▼ノー残業デーの超過勤務時間の実績の記録。
(結果:平成28年度実績75時間45分)
- ▼ノー残業デーにおいて、超過勤務時間数0の日数を記録する。
- ▼特定外来生物の侵入軽減(オオハンゴンソウを対象として維持管理業務において駆除を行う)。当公園では侵入状況の確認と駆除した際の駆除量のデータ収集及び被度の測定を行う。
(結果:侵入なし)
- ▼食用廃油回収量を平成27年度の回収量を下回らない。
(結果:平成28年度比94.1%)
- ▼生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに加盟し、緑化講習会や学校の職場体験、生き物クイズラリーを通じ環境教育を行った。

EMSの運用において、左記の環境目標を定め、環境への配慮に取り組んだ。電気使用量、食用廃油の回収量ともに目標を達成できなかった。電気については、夏場の展示用百合の開花管理におけるハウスの常設業務用扇風機の日中稼働、冬期の展示会、イベントにあわせた、大温室内の加温による温度調整と12月の大雪の屋根雪融雪のため、ボイラー設定温度の変更により増加した。天候にも左右される部分もあるが、できるだけ節約を継続していきたい。また、食用廃油の回収については、夏場と冬期の回収量が若干落ちこんだが、事業PRIにより改善できる範囲と捉えている。

食用廃油回収は近隣の大型スーパーでも実施している競合する面があるため大幅な回収量の増加は望めないかもしれません。
緑化講習会等は公園の立地を生かした取り組みだと判断します。

<p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼業務分担、指揮命令系統、連絡等を定めた。 ▼仕様書のとおり職員を配置するため、4月、5月に採用を行った。4月に1名の欠員が発生したため、冬期に作業員3名を雇用し、主に植物リサイクル作業に従事させた。 ▼当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。 	<p>人員配置及び人材育成について、計画通りに実施した。また、管理運営レベルの向上を図るために、積極的に資格・免許の取得推進を行い、スタッフのモチベーション維持が図れたと捉えている。</p>	<p>計画に沿って実施されているものと判断します。引き続き適正な人員配置と資質の向上を図ってください。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼各種の教育訓練を計画通り実施した。 ▼石等の飛散が無いリール式の草刈機械、飛散防止刈払機アタッチメントのカルマを導入して、安全と効率の向上を図った。 ▼蜂の巣を処理するための防護服を導入して、作業効率の向上及び経費削減を図った。 ▼園内の各駐車場に設置している、開花情報等の案内板を充実させ、利用者の満足度の向上を図った。 ▼ホームページに臨時駐車場・イベント等の情報を掲載し、円滑な公園利用の向上を図った。 ▼イベント情報をマスコミに情報提供し、取材の促進を促した。 ▼百合管理の更なる知識、技術向上を図るため、外部アドバイザーの導入を行った。 ▼芝生管理の効率化を図るため、北海道大学農学研究院と共同で調査研究を行うとともに、芝生研究会を開催し、結果の反映に取り組んだ。 	<p>安全な維持管理、タイムリーな園内情報提供、職員の技術向上を図る上で、各業務において、PDCAサイクルを運用し、利用者の満足度及び作業効率の向上に努めた。</p>	<p>計画に沿うだけでなく、新たな維持向上に向けた取組がなされている。開花情報の表示はわかりやすく、役立ちそうです。引き続き工夫を重ねてください。</p>
<p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <p>以下の業務については第三者に委託し、管理・監督を適正に行い業務を遂行した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所等機械警備業務 ・緑のセンター自動ドア保守点検業務 ・管理事務所等消防設備点検業務 ・緑のセンターボイラー整備業務 ・電気保安業務・トイレ清掃業務 ・公衆トイレ維持管理業務 ・カン・ビン等処理業務 ・遊具保守点検業務 ・夜間巡回警備及び門扉開閉業務 ・駐車場交通誘導警備業務 ・リリートレイン運行業務 ・リリートレイン運行前点検整備 ・カラスの巣撤去・子ガラス保護業務 ・地下貯蔵タンク漏洩検査業務 ・除雪業務 ・産業廃棄物処理 	<p>委託業務については、業務の適正確保、受託者への適切な監督、履行確認を行い、適正に遂行していることを確認した。</p>	<p>適正な管理が行われているものと判断します。引き続き適正な指導監督をお願いいたします。</p>

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
H29.3.9	管理業務の実施状況
	管理運営上の問題点
	利用者の声(苦情・要望、アンケート等の集計・分析結果)、及び対応状況
	自主事業の実施状況
<協議会メンバー>	
札幌市みどりの推進部みどりの管理課 みどりの管理係長、公園維持係長、担当者2名 (公財)札幌市公園緑化協会 事業課担当課長、百合が原公園技術主査	

本年度は、札幌市との運営協議会を1回開催し、施設・設備の修繕及び改修について協議を実施した。特に老朽化している園内設備の修繕、次年度の緑のセンター等の改修工事に関わる案件について、札幌市と課題を共有するとともに、その解決に向けて協議を行い、成果のあるものとなった。

適切に連絡調整されているものと判断します。内容が修繕発注依頼にやや偏っていたように思われます。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、指定管理業務や自主事業等、公園ごとに区分しており、現金等の取扱いについては点検、調査を行っている。事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認、月末締め現金出納簿と売上金口座入金状況の確認を随時行っている。
▼団体の規定に基づき、預金通帳等の施錠管理や帳簿類の内部監査を年2回実施しているほか、公認会計士2名による外部監査を導入している。
▼現金等の取扱いに関しては、現金取扱規定を整備しており、不祥事防止の取組みを行っている。

札幌市の検査・監査に適切に対応した。また、改善が必要な事項等については、各公園・施設のマネージャーが集まる営業会議で都度確認し、公園・施設でも周知徹底を図った。不正行為や事故発生の未然防止のため、複数名による現金等の確認を徹底した。不正経理等の不祥事は発生していない。

適切な管理が実施されているものと判断します。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応については、4月の接遇研修の中で苦情対応についての研修を実施した。
▼要望・苦情の発生時には、文書回覧及び朝のミーティング時に苦情・要望の内容をスタッフ全員で情報を共有した。

苦情要望については、その都度の情報共有を行うとともに、発生が予想されるクラスの子育て時期等に、対策の確認、スタッフへの周知をその都度行い、的確な対応を図ったと捉えている。

おおむね適正に対応されているものと判断します。

	<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼記録・報告等を計画通りに適切に実施した。 ▼自己評価を月単位で行い、業務の改善、利用者の増加に努めた。 ▼指定管理期間の提案項目の履行状況を確認し、公園マネジメント評価システムを運用して自己評価、外部評価に取り組んだ。 ▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。 	<p>記録・モニタリング・報告・評価を計画通りに適切に実施した。特に指定管理者が独自に行なっている公園マネジメント評価システムの取り組みを評価する。</p>	<p>適切に対応されているものと判断します。 引き続き適正な記録保存に努めてください。</p>								
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼スタッフの雇用に関して、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、健康保険法・厚生年金保険法、雇用保険法、労働契約法、育児休業・介護休業等に関する法律、労働保険の保険料の徴収等に関する法律、その他関連する法令等に基づき、主として以下のような届出・対応等を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金額を上回る給料を支給した。 ・施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜残業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ・就業規則(平成28年4月1日施行)の改正を行い、札幌中央労働基準監督署に届け出た。 ・全スタッフの就業時間や休日等について、労働基準法を遵守した。 ・スタッフに時間外労働又は休日労働をさせるにあたり、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、札幌中央労働基準監督署に届け出た。 ・全てのスタッフを労災保険適用とし、条件を満たすスタッフを雇用保険に加入させた。 ・労働保険料等算定基礎賃金等の報告を北海道労働局へ提出し、労働保険料を納付した。 ・スタッフの勤務形態、家族状況等に応じて健康保険・年金保険資格を取得するよう、適切に届け出を行った。 ・年1回の定期健康診断を実施した。 ・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。 ▼安全衛生委員会を設置し、毎月1回、各公園・施設のマネージャーが出席して委員会を開催し、職場の安全確保及び健康障害の防止に係る議題について検討し、結果をスタッフに周知して、健全な職場環境の実現に努めた。 ▼維持管理作業従事者を対象に、作業における安全確保や機械の取扱いに関する講習を実施した。 ▼ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、育児休業等の取得奨励、職場内コミュニケーションの活性化、有給休暇取得の奨励などの取組みを行った。 ▼公的資格の取得支援、接遇や安全・技術等に関する内部研修の実施、優秀なスタッフや高齢者の継続雇用など、雇用環境の整備により、市民サービスの向上等に結びつく取組みを行った。 	<p>公園現場と本部事務局との連絡調整を密にするとともに、関係機関への必要な届出を迅速かつ確実にするなど、労働関係法令を遵守し、すべての関係手続きについて適切に対応できた。当団体では労働災害発生ゼロを目指して、毎月の安全衛生委員会による検証や安全講習を実施し、スタッフの安全意識向上を図り、発生を抑制した。安全な職場環境の実現と、スタッフの雇用環境の向上を進めることが、市民サービスの向上につながると捉えている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>適切に法令遵守及び雇用環境の維持向上に努めているものと判断します。 引き続き作業時の安全と法令の遵守に留意してください。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>適切に法令遵守及び雇用環境の維持向上に努めているものと判断します。 引き続き作業時の安全と法令の遵守に留意してください。</p>			
A	B	C	D								
<p>適切に法令遵守及び雇用環境の維持向上に努めているものと判断します。 引き続き作業時の安全と法令の遵守に留意してください。</p>											

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼利用者の安全については、スタッフの安全教育の徹底、AED・蜂毒吸引器等の備品の配備、ハザードマップの作成、安全管理体制の確立、利用者への情報公開等により確保した。</p> <p>▼拾得物の取扱いについては、当協会の規定に沿って対応し、迅速に対応できるよう台帳を作成し、利用者のサービスに努めた。</p> <p>▼連絡体制を通常と緊急に分けて整備し、適正な業務の遂行に努めた。</p> <p>▼損害賠償責任保険は要求水準に適合したものに加入した。</p>	<p>全スタッフを対象に、作業及び利用の安全に関する講習を実施し、安全の確保に努めた。また、急病者等への的確な対応のために、未受講者対象に普通救急救命講習を受講させ、緊急時の対応に備えている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切に取組まれているものと判断します。 従業員の資質向上に努めていることがうかがえます。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>▼施設・設備の維持管理を適切に実施し、仕様書の水準を達成した。</p> <p>▼専門業者による遊具等の点検、緑のセンターボイラー点検、消防設備点検、地下タンクの漏洩検査を実施した。</p> <p>▼運搬車・チップパー機の整備、リリートレイン踏切遮断機の修繕を指定管理者で、世界の庭園の塗装、樹木間伐を札幌市と協議して実施した。</p> <p>▼夏期間の土日祭日の混雑時、駐車場に交通誘導員を配置し混雑の緩和を図った。</p> <p>▼園内ベンチについては、降雪前に撤去し、冬期間に塗装等のメンテナンスをして再設置した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに、防災訓練を実施した。また、EMSの緊急事態として想定している火災、地震、強風等の災害を想定し、手順書に沿ってスタッフ研修を行っている。</p>	<p>各施設・設備の維持管理を計画に沿って実施した。また、指定管理者が担う修繕等、所管の札幌市と協議が必要な修繕等について整理し、管理運営に支障を来さないよう対応するとともに、長寿命化に取り組んだ。</p> <p>台風、強風の時等の対応として、防災対応手順に則り、予防対策、発生時対策を実施し、公園内では必要に応じて立ち入り禁止、迂回路を設け、利用者の安全確保に努めることができた。また、研修を通じスタッフの防災意識の向上も図れている。</p>	<p>適切に実施されているものと判断します。 引き続き適正な維持管理を目指して努力してください。</p> <p>適正な対策が実施されているものと判断します。</p>									
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 講習会・展示会、相談業務</p> <p>▼植物に関する講習会 35回実施 受講者574人(計画480人)</p> <p>▼植物に関する展示会 23回開催 入場者69,570人(計画41,000人)</p> <p>▼緑の相談業務を4～11月の木、日曜日に実施し、2,556件の相談を受け付けた。</p>	<p>講習会・展示会とともに、公園の特性を生かした内容とし、公園の価値の向上とともに、都市緑化の普及を効果的に図り、目標値を大きく上回り好評であった。また、緑の相談件数も昨年実績(2,097件)を上回り、園芸普及に貢献していると捉えている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>百合が原公園の特徴を生かした活用ができていると評価します。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ ボランティアに関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ボランティアコーディネーターを配置した。</p> <p>▼ボランティアの活動状況</p> <p>ローズヒップ(バラ管理)活動21日 延べ85人 (前年比58人減)</p> <p>クローバー(宿根草管理)活動20日 延べ52人 (前年比49人減)</p> <p>ミモザ(温室植物管理)活動94日 延べ429人 (前年比48人減)</p> <p>ガイド(公園ガイド・養成講座)活動78日 延べ478人 (前年比1人増)</p> <p>クリーンアップ・スノーキャンドル・研修会等活動35日 190人 (前年比35人減)</p> <p>▽ 植物に関する情報収集及び提供業務</p> <p>植物に関する情報収集を行い、緑のセンター温室等で利用者に情報の提供を行った。</p>	<p>ボランティアコーディネーターを配置し、みどりの基本計画に則り、ボランティア間及び他公園ボランティア、市民活動団体との交流を積極的に支援した。雨天で活動中止による活動人数の減少も発生したが、全体に無理なく楽しく活動できた。また、ボランティア説明会を年6回開催したり、活動の向上を図るための研修会や他公園ボランティアグループとの交流会を行うなどし、ボランティアの活動支援を積極的に行った。</p>	<p>ボランティア活動延人数の減少が天候不良によるものであればやむをえないものと判断します。</p> <p>情報提供の具体的な方法を記入していただけるとな お良いと思われま す。</p>																																																																				
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等(有料利用者数)</p> <table border="1" data-bbox="383 1164 981 1780"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">温室</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>25,619</td> <td>32,780</td> <td>22,581</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">世界の庭園</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>9,090</td> <td>8,580</td> <td>8,226</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">リリートレイン</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>24,904</td> <td>24,380</td> <td>23,097</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>H27実績</td> <td>H28計画</td> <td>H28実績</td> </tr> <tr> <td colspan="2">イベント</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">学校行事</td> <td>94</td> <td>—</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td colspan="2">その他</td> <td>240</td> <td>—</td> <td>203</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し0件、減免81,345件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼世界の庭園を、紅葉時期の10月に無料開放した。</p> <p>▼世界の庭園、リリートレインの営業期間を延長した。</p> <p>▼展示会、講習会等の自主事業を計画通りに実施した。</p> <p>▼コンサート等のイベントを計画通りに実施した。</p> <p>▼ワンコインチケットの販売を計画通りに実施した。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	温室	件数(件)	—	—	—	人数(人)	25,619	32,780	22,581	稼働率(%)	—	—	—	世界の庭園	件数(件)	—	—	—	人数(人)	9,090	8,580	8,226	稼働率(%)	—	—	—	リリートレイン	件数(件)	—	—	—	人数(人)	24,904	24,380	23,097	稼働率(%)	—	—	—			H27実績	H28計画	H28実績	イベント		0	—	0	学校行事		94	—	93	その他		240	—	203	<p>有料施設の利用人数は週末や大型連休に天候不良の日が多く、各施設、計画には届かなかったが、通年を通して、利用者増を目指し、札幌市内の他施設と連携したサテライト展示(イベントPR展示)や地下鉄掲示板、観光案内所、マスメディアと連携した広報活動を積極的に行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 1131 1436 1164"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>天候不良があった中概ね例年通りの利用件数であり、適切に業務に当たられているものと判断します。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																																																																			
温室	件数(件)	—	—	—																																																																			
	人数(人)	25,619	32,780	22,581																																																																			
	稼働率(%)	—	—	—																																																																			
世界の庭園	件数(件)	—	—	—																																																																			
	人数(人)	9,090	8,580	8,226																																																																			
	稼働率(%)	—	—	—																																																																			
リリートレイン	件数(件)	—	—	—																																																																			
	人数(人)	24,904	24,380	23,097																																																																			
	稼働率(%)	—	—	—																																																																			
		H27実績	H28計画	H28実績																																																																			
イベント		0	—	0																																																																			
学校行事		94	—	93																																																																			
その他		240	—	203																																																																			
A	B	C	D																																																																				

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼広報さっぽろのほか、ホームページ、マスコミへの情報の投げ込み、有料広告、市内観光案内所との連携、地下鉄掲示板の活用、市内他施設との連携によるサテライト(イベントPR展示)展示等により、広報活動を行った。 電子メールによる広報手段の確立を図り、マスコミ関係への情報提供件数を効率的に増やした。 ▼ホームページのアクセス数は174,834件となり、前年度とほぼ同じ結果となった。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼前回から継続指定のため、引継業務なし。</p>	<p>広報媒体の拡張を目指し、大通情報ステーション等、新規電子媒体の活用を図り、集客に努めた。サテライト展示では、連携する施設の利用者層と百合が原公園の利用者層を比較し、新たな利用者層へのPRをした結果、その後、緑のセンター温室で開催する展示会参加人数の増加が図られた。また、積極的にホームページの更新を行ったことにより、アクセス数が増加し、前年度の実績を維持できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>新たな取組をされていることは評価します。 今後も積極的な広報活動にご尽力願います。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 売店事業 売上高 39,698千円(計画 34,080千円) ※PGクラブ、双眼鏡レンタル収入を含む</p> <p>▼ 手数料事業(レストラン・移動販売車・自動販売機) 売上高 2,465千円(計画 2,580千円)</p> <p>▼ イベント事業 売上高63千円(計画 119千円) ※講習会の有料施設利用料金収入を含む</p> <p>▼ その他収入 受託事業収入、自主公益事業への振り替え収入 4千円 ※北区地域振興課より園芸講座の講師料</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼第三者委託業務を市内企業に発注した。 ▼管理事務所受付・温室受付に、障がい者を雇用した。 ▼豊明養護高等学校の実習の受入を行った。</p>	<p>自主事業は、合計で目標値比115%で大きく増収となった。 特に売店事業は、園内での開花や展示会に合わせた販売植物の選定に重点を置き、ニーズに合わせた利用者サービスとともに都市緑化の普及を図り好評であった。</p> <p>承認済みの委託業務に対し、適正に発注・対応をしている。また、障がい者雇用や実習の受け入れに積極的に取り組んでいると捉えている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>公園の特徴を活かした自主事業が実施されており、増収となっている点は、指定管理者の努力がうかがえる。</p> <p>引き続き適正な運用をお願いいたします。</p>	A	B	C	D					
A	B	C	D								

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果			A	B	C	D	
実施方法	公園利用者への対面式アンケート イベント参加者への回収式アンケート 満足度については、札幌市の要求水準から+5%を目標値に設定 ・総合的な満足度の目標値 75% ・接遇満足度の目標値 85%	各アンケートの満足度については、総合満足度は目標値を大幅に超えることができた。接遇満足度は普通を選択した方の割合が増え、百合が原音楽祭以外で、指定管理者の設定した目標値に若干届かない結果となった。しかし、札幌市の要求水準は、全てにおいて水準をクリアしている。今後は、普通の評価とする利用者の満足度を向上させるため、定期的な接遇研修の実施や景観、イベントの内容を充実させる努力を継続する。	「職員の対応が悪かった」という趣旨の苦情が寄せられることなく、努力の成果が出ているものと判断します。今後も満足することなく鋭意ご尽力ください。				
結果概要	百合が原音楽祭参加者(6/26、対面式) 110名 ・総合的な満足度は 83% ・接遇満足度は 86% 世界の庭園の利用者(9/9～9/18、回収式) 149名 ・総合的な満足度は 82.4% ・接遇満足度は80.7% スノーキャンドル参加者(1/14、対面式) 39名 ・総合的な満足度は 87.2% ・接遇満足度は 82.4% ・ミモザコンサート(3/4 対面式)113名 ・総合的な満足度は 88.6% ・接遇満足度は 82.6%						
利用者からの意見・要望・苦情等とその対応	【苦情】 プレーパーク事業を開催した際、許可を受けて火気を使用していたが、他の公園利用者から規則違反との指摘を受けた。 【対応】 内容を説明し理解を得る。						利用者の意見・要望・苦情等に対し真摯に聞き取り、安全で平等な公園の利用の確保に努めた。特に、愛犬家に関わるトラブル解決のため、根気よく説明し理解を得られたことを評価する。全体的に利用者から理解を得ることができ、適切な対応を行ったと捉えている。
	【要望】 バラの毛虫の駆除をしてほしい。 【対応】 その後、駆除する。						
	【苦情】 モニュメント広場での愛犬家のマナー違反と他の公園利用者間のトラブル。 【対応】 愛犬家と協議して理解を得、その後、経過観察。						
	【苦情】 早朝、公園の水道で洗車をしている利用者があるので、注意してほしい。 【対応】 該当者に注意をして理解を得る。						
【意見】 温室で観賞するものが少ない時は、入館料を無料にしてほしい。また、無料の方が増加すると管理費に影響があるので、65歳以上は有料にするべきだ。(2つの意見) 【対応】 ご意見があったことを札幌市へも報告する。							

<p>【意見】 使用禁止の遊具が多いので、今後の対応を回答してほしい。</p> <p>【対応】 次年度に改修を検討していることを回答し理解を得る。</p>
<p>【称賛】 百合が原公園を長年利用しているが、よく管理されている。(手紙にて郵送)</p> <p>【対応】 お礼の手紙を返信。</p>
<p>【苦情】 百合が原公園のホームページのリンクが外れている。</p> <p>【対応】 修正して対応。</p>
<p>【要望】 以前、カラスに襲われたので、時期になると対応を強化してほしい。</p> <p>【対応】 色々対応策を考えていることを説明し、理解を得る。</p>

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	169,097	175,897	6,800
指定管理業務収入	132,318	130,608	▲ 1,710
指定管理費	118,267	118,267	0
利用料金	14,051	12,208	▲ 1,843
その他	0	133	133
自主事業収入	36,779	45,289	8,510
支出	169,097	170,603	1,506
指定管理業務支出	137,702	128,611	▲ 9,091
自主事業支出	31,395	41,992	10,597
収入-支出	0	5,294	5,294
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	5,294	5,294

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、各施設とも週末や大型連休の期間天候不順の日が多く、利用者が伸び悩み、計画より1,843千円の減となった。
- ▼ その他の収入とは、障害者雇用に対する補助金である。
- ▼ 自主事業収入は、売店売上増加のため、計画より8,510千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、消耗品、燃料使用量等の抑制等による経費の削減のほか、事務局経費を配賦形式に変更した結果、当初の15,600千円から約5,500千円となったことなどにより、計画より9,091千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、売店収入の増加に伴い商品仕入費等が増加したことなどにより、計画より10,597千円の増となった。
- ▼ 収支は、差引5,294千円の黒字となった。

利用料金収入は、週末や大型連休での天候不順の影響や百合が原公園の特徴である高齢者利用の増加により、有料利用人数が伸び悩んだ。自主事業収入は、展示・植栽植物に合わせた植物の販売や、講習会の開催により、計画を大幅に上回ることができた。結果的には利用料金、自主事業収入のトータルで、計画を大きく上回ることができた。

支出は、12月の大雪もあったが、燃料の使用量を監視し、経費の削減に努めたほか、消耗品など全体的な節約を行った。

以上のことから、収入の増加及び支出の抑制による自主努力の結果、安定的な公園の管理・運営を行うことができたと捉えている。

A	B	C	D

適切な分析、状況把握が出来ており、節約や効率化を意識した運用が成されている。今後も適正な運用に努めていただきたい。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼当団体の財務状況等は、平成28年度、赤字決算になる見込みはなく、運営安定化積立資産の留保金もあるため、安定経営能力に問題はない。</p>	/	適 不適
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応</p> <p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼情報公開請求はなかった。</p> <p>▼当公園の管理等に係るオンブズマンの実地調査はなかった。</p> <p>▼公園使用者に対する告知として、暴力団活動や暴力団の資金源となる活動に公園を使用できない旨の文書を園内に掲示した。</p> <p>▼物品購入や業務の委託等に際して、暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないよう徹底した。</p>		適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>・維持管理作業については、植物の生育状況や天候により草刈回数等に若干の差異は出たが、計画通りに実施することができた。</p> <p>・樹木の剪定と百合花壇の修正を行い、景観の向上に努めたが、花壇の除草対策は、例年苦勞を強いられている。人力による除草は限界がきており、今後の維持管理の大きな課題と捉えている。</p> <p>・利用促進事業は、花と緑の活動拠点と位置付け、地域の植物同好会や他分野事業者、ボランティア等と連携して実施し、公園の価値の向上とともに、地域交流の活性化を図った。</p> <p>利用料金収入は、全体的に無料利用者が継続して増加傾向であることと、週末や大型連休での天候不順が影響し減少したが、収益収入においては、引き続き利用者のニーズに合わせた商品サービスの提供を行い、今年度も大きく目標を上回った。なお、今年度苦戦した利用料金収入の増加を目指し、魅力ある展示会、景観等の提供を常に考えることが必要であると捉えている。</p>	<p>・花壇や温室の景観改善を計画し、魅力ある公園を目指す。</p> <p>・緑のセンター等の改修工事に伴い、来園者の安全確保を図る。</p> <p>・花と緑の活動拠点として、ボランティア活動の支援、地域植物愛好会との連携強化を継続し、公園の価値の向上とともに、都市緑化を通して地域交流の活性化を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>それぞれの施設がかなり古くなってきましたが、おおむね良好な維持管理状態であると評価できます。百合が原公園としての特徴もよく活かされていると判断できます。</p> <p>引き続き、緑に関する情報発信の重要な拠点として、大切に使用していただける公園を目指し努力してください。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>